



MODALIDAD SINCRONA

TEMARIO/PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Análisis de Causa Raíz, Acción Correctiva y Gestión de Riesgos

PÚBLICO OBJETIVO

Supervisores/as, coordinadores/as, encargados/as de área, personal de mantenimiento, calidad, operaciones, producción, seguridad, control interno, mejora continua, logística, administración y trabajadores/as que participen en la detección de problemas, investigación de incidentes, tratamiento de no conformidades, prevención de fallas y seguimiento de acciones de mejora dentro de una organización.

REQUISITOS DE INGRESO

Experiencia o participación en procesos operacionales, administrativos, de mantenimiento, calidad o seguridad; comprensión básica de procedimientos, registros e indicadores.

MÓDULOS Y CONTENIDOS

PLAN DE FORMACIÓN:

MÓDULO 1: Fundamentos del análisis de problemas, causa raíz y gestión de riesgos

Contenidos

1. Concepto de problema, incidente, desviación, no conformidad, falla y riesgo en el contexto organizacional.
2. Importancia del análisis estructurado de problemas para la mejora continua y la prevención de recurrencias.
3. Diferencias entre síntoma, causa inmediata, causa contribuyente y causa raíz.
4. Principios del pensamiento causal aplicado a procesos operativos y administrativos.
5. Relación entre análisis de causa raíz, acción correctiva, acción preventiva y gestión de riesgos.
6. Identificación de eventos no deseados y su impacto en seguridad, calidad, continuidad operacional, costos y servicio.
7. Enfoque basado en riesgos y su aporte a la toma de decisiones.
8. Reconocimiento de factores humanos, técnicos, operacionales, organizacionales y ambientales que influyen en la ocurrencia de problemas.

Competencias por desarrollar

Distinguir entre síntomas, causas inmediatas y causas raíz, comprendiendo la relación entre problemas operacionales, acciones correctivas y gestión de riesgos, con el fin de abordar desviaciones de manera estructurada y orientada a la prevención de recurrencias.

MÓDULO 2: Herramientas para el análisis de causa raíz

Contenidos

1. Metodología para definir correctamente el problema a investigar.
2. Recolección y validación de antecedentes: registros, evidencias, observaciones, entrevistas y datos del proceso.
3. Delimitación del evento: qué ocurrió, cuándo ocurrió, dónde ocurrió, a quién afectó y cuáles fueron sus consecuencias.
4. Uso de la técnica de los 5 por qué para profundizar en la cadena causal.
5. Aplicación del diagrama de Ishikawa para ordenar causas potenciales.
6. Clasificación de causas por categorías: personas, métodos, máquinas, materiales, medición, medio ambiente y gestión.
7. Elaboración de árbol de causas y secuencia lógica del evento.
8. Análisis de barreras de control fallidas o inexistentes.
9. Priorización de causas relevantes según evidencia disponible.
10. Validación de la causa raíz mediante contraste con datos, hechos y condiciones reales del proceso.
11. Errores frecuentes en la investigación de causas y cómo evitarlos.
12. Taller aplicado de análisis de casos y construcción de conclusiones causales.

Competencias por desarrollar

Aplicar herramientas de análisis de causa raíz para investigar problemas, fallas o no conformidades, organizando evidencia, identificando factores causales y validando hallazgos con un enfoque lógico, objetivo y basado en hechos.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

MÓDULO 3: Diseño, implementación y seguimiento de acciones correctivas

Contenidos

1. Concepto de corrección, acción correctiva, acción preventiva y mejora.
2. Diferencias entre resolver el efecto inmediato y eliminar la causa raíz.
3. Relación entre causa identificada y definición de acciones de tratamiento.
4. Diseño de planes de acción: responsables, plazos, recursos, medios de verificación e indicadores de seguimiento.
5. Priorización de acciones según impacto, urgencia y factibilidad.
6. Evaluación de eficacia de acciones correctivas implementadas.
7. Seguimiento y cierre de hallazgos, desviaciones y no conformidades.
8. Registro y trazabilidad de acciones correctivas en sistemas de gestión.
9. Integración de acciones correctivas con mejora continua y control operacional.
10. Taller de formulación de planes de acción correctiva a partir de casos analizados.

Competencias por desarrollar

Diseñar, documentar e implementar acciones correctivas alineadas con las causas raíz identificadas, estableciendo mecanismos de seguimiento y verificación de eficacia para reducir la recurrencia de problemas y fortalecer el desempeño de los procesos.

MÓDULO 4: Gestión de riesgos aplicada a la prevención y control de desviaciones

Contenidos

1. Concepto de riesgo, amenaza, vulnerabilidad, consecuencia y nivel de exposición.
2. Identificación de riesgos asociados a procesos, actividades, incidentes y fallas recurrentes.
3. Criterios de probabilidad e impacto para la evaluación de riesgos.
4. Construcción y uso de matrices de riesgo.
5. Priorización y tratamiento de riesgos: evitar, reducir, controlar, transferir o aceptar.
6. Relación entre hallazgos de causa raíz y actualización del mapa de riesgos.
7. Definición de medidas preventivas y controles de mitigación.
8. Integración entre gestión de riesgos, mejora continua y cultura preventiva.
9. Taller integrador de análisis de caso: identificación del problema, causa raíz, acción correctiva y evaluación del riesgo residual.

Competencias por desarrollar

Identificar, evaluar y tratar riesgos asociados a fallas, incidentes o desviaciones, integrando el análisis de causa raíz y la gestión de acciones correctivas en un enfoque preventivo que favorezca el control operacional y la mejora continua.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Asistencia Mínima 75% (Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima 4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que de cumplimiento a los requisitos de asistencia y rendimiento recibirá un Diploma entregado por:

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL C.A.I.
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE

